

YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM

FACTORS AFFECTING CREDIT QUALITY IN VIETNAM JOINT STOCK COMMERCIAL BANKS

Dương Thị Hoàn

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm mục tiêu: (1) xác định các yếu tố ảnh hưởng đến CLTD tại NHTMCP Việt Nam; (2) phân tích mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đó đến CLTD tại các ngân hàng. Để đạt được mục tiêu trên, tác giả đã sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng thông qua phần mềm SPSS 22.0. Kết quả nghiên cứu cho thấy, (i) 08 yếu tố ảnh hưởng đến CLTD được sắp xếp theo mức độ tác động giảm dần, đó là: *Cán bộ tín dụng, Chính sách tín dụng, Năng lực quản trị, Công nghệ ngân hàng, Quy trình tín dụng, Quản lý rủi ro, Công tác tổ chức, Nguồn vốn huy động*; (ii) trên cơ sở đó tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao CLTD tại NHTMCP Việt Nam.

Từ khóa: chất lượng tín dụng; NHTMCP Việt Nam; SPSS 22.0

ABSTRACT

The study aims at (1) identifying factors affecting the quality of trading in Vietnam commercial banks; (2) analyzing the influence of these factors on credit quality at banks. To achieve this goal, the author has used a combination of qualitative and quantitative research methods through SPSS 22.0 software. Research results show that 08 factors affecting the quality of credit are arranged according to the degree of diminishing impact, namely *Credit officers, Credit policies, Management capacity, Banking technology, Credit process, Risk management, Organizational work, Mobilized capital*. Accordingly, the author proposes solutions to improve the quality of credit in Vietnam Joint Stock Commercial Bank.

Keywords: credit quality; Vietnam joint stock commercial bank; SPSS 22.0

Khoa Quản lý kinh doanh, Đại học Công nghiệp Hà Nội

Email: hoanduonghau102@gmail.com

Ngày nhận bài: 08/01/2019

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 21/01/2019

Ngày chấp nhận đăng: 25/2/2019

CHỮ VIẾT TẮT

CLTD: Chất lượng tín dụng

NHTMCP: Ngân hàng thương mại cổ phần

1. GIỚI THIỆU

Hiện nay, thế giới đang bước vào cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ IV (Cách mạng công nghiệp 4.0) - cuộc cách mạng mà trong đó các công nghệ như thực tế ảo, Internet của vạn vật, dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo được ứng dụng vào mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội. Trong bối cảnh đó, các NHTMCP ở nước ta đang từng bước hội nhập khẳng định sự lớn mạnh trong mọi phương diện hoạt động, đặc biệt là hoạt động tín dụng nhằm phục vụ đắc lực cho sự

phát triển kinh tế đất nước. Hiện nay, nguồn thu nhập từ hoạt động tín dụng vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong các nguồn thu của ngân hàng nhưng đây cũng là hoạt động tiềm ẩn nhiều rủi ro nhất, tỉ lệ nợ xấu và nợ tiềm ẩn trở thành nợ xấu năm 2018 là 6,2%. Chính vì vậy, nâng cao CLTD luôn là vấn đề sống còn trong hoạt động kinh doanh mà bất cứ ngân hàng nào cũng phải đặc biệt quan tâm. Từ thực tiễn trên, việc xác định được yếu tố ảnh hưởng cũng như đánh giá được mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến CLTD trong giai đoạn hội nhập hiện nay nhằm đưa ra những giải pháp nâng cao CLTD của các NHTMCP Việt Nam là một vấn đề cấp thiết cho các nhà quản trị ngân hàng.

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN

Tín dụng ngân hàng là một giao dịch về tài sản (tiền hoặc hàng hóa) giữa ngân hàng và khách hàng trong đó bên cho vay chuyển giao tài sản cho bên đi vay sử dụng trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận, dựa trên nguyên tắc có hoàn trả.

Trong lĩnh vực dịch vụ, chất lượng dịch vụ được định nghĩa bằng nhiều cách khác nhau tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu và môi trường nghiên cứu, như: theo Parasuraman và cộng sự (1985, 1988), chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ; theo Lehtinen (1982), chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh, (1) quá trình cung cấp dịch vụ và (2) kết quả của dịch vụ; Nguyễn Văn Tiến, Nguyễn Thu Thủy (2014), đưa ra khái niệm, CLTD ngân hàng là các chỉ tiêu kinh tế tổng hợp, phản ánh mức độ đáp ứng yêu cầu vay vốn hợp lý của khách hàng, phù hợp với chính sách tín dụng, bảo đảm an toàn và mang lại hiệu quả kinh tế cho ngân hàng đồng thời góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội.

Nghiên cứu này tiếp cận dưới góc độ, CLTD của ngân hàng cần được quan tâm đến hai mục tiêu cơ bản: (1) khẳng định vai trò chủ đạo trong hệ thống tín dụng đối với nền kinh tế; (2) đảm bảo đạt mục tiêu tăng trưởng, an toàn và sinh lời về vốn kinh doanh phù hợp với mục tiêu kế hoạch và các quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

Tổng quan các yếu tố ảnh hưởng đến CLTD trong các nghiên cứu trước đây cho thấy, có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến CLTD của ngân hàng, tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu này, tác giả tập trung vào các yếu tố thuộc về nội bộ ngân hàng, dưới góc độ nhà quản trị ngân hàng để đánh giá. Bên cạnh đó, tác giả đề xuất thêm yếu tố "Quản lý rủi ro

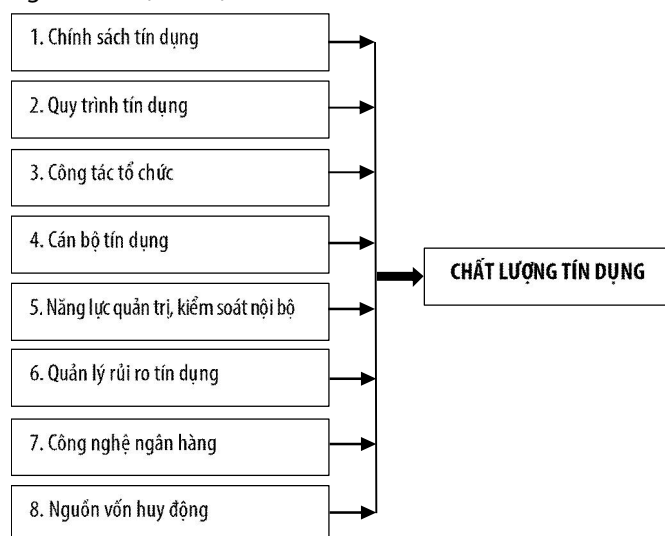
tín dụng”, bởi vì để nâng cao CLTD NHTM cần thiết phải nhận dạng, phân tích yếu tố rủi ro, đo lường mức độ rủi ro nhằm hạn chế và loại trừ rủi ro trong suốt quá trình cấp tín dụng. Các yếu tố ảnh hưởng đến CLTD tại NHTMCP Việt Nam được tổng hợp trong bảng 1.

Bảng 1. Các yếu tố ảnh hưởng đến CLTD tại các NHTMCP Việt Nam

TT	Yếu tố tác động	Mã hóa	Tác giả
1	Chính sách tín dụng	CSTD	Nguyễn Thị Thu Đông và cộng sự (2012)
2	Quy trình tín dụng	QTTD	Nguyễn Thị Thu Đông và cộng sự (2012)
3	Năng lực quản trị, kiểm soát nội bộ	NLQT	Nguyễn Thị Thu Đông, Nguyễn Văn Tuấn (2016)
4	Công nghệ ngân hàng, thông tin tín dụng	CNNH	Đổng Trung Chính và cộng sự (2015)
5	Công tác tổ chức	CTTC	Nguyễn Thị Thu Đông và cộng sự (2012)
6	Cán bộ tín dụng	CBTD	Glen Bullivant (2010)
7	Nguồn vốn huy động	NHD	Edward I. Atzman (2001)
8	Quản lý rủi ro tín dụng	QLRR	Tác giả đề xuất

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Dựa vào tổng quan các yếu tố ảnh hưởng đến CLTD tại các NHTMCP Việt Nam (bảng 1), tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu (hình 1).



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Từ mô hình nghiên cứu, tác giả xây dựng các giả thuyết nghiên cứu như sau: giả thuyết H1, chính sách tín dụng được đánh giá càng cao thì hoạt động cho vay càng tốt và ngược lại. Hay nói cách khác, chính sách tín dụng và CLTD có quan hệ cùng chiều; giả thuyết H2, quy chế, quy trình tín dụng rõ ràng, chi tiết và được sự tuân thủ của cán bộ tín dụng có tác động tích cực đến CLTD; giả thuyết H3, nhân sự quản lý của ngân hàng có kiến thức và kinh nghiệm tốt ảnh hưởng tích cực đến CLTD. Quy trình kiểm tra, kiểm soát nội bộ chặt chẽ, khoa học, hoạt động kiểm tra kiểm soát nội bộ được thực hiện thường xuyên tác động tích cực đến CLTD; giả thuyết H4, trang thiết bị công nghệ hiện đại, phần mềm đánh giá tín dụng ngân hàng an toàn và tin cậy tác động tích cực đến CLTD. Nguồn thông tin của ngân hàng đa dạng, có độ chính xác cao tác động tích cực

đến CLTD; giả thuyết H5, công tác tổ chức phù hợp về mặt số lượng, chất lượng, tính chuyên môn hóa càng cao có tác động tích cực đến CLTD; giả thuyết H6, cán bộ tín dụng được đánh giá càng cao thì hoạt động cho vay càng tốt. Hay nói cách khác, thành phần cán bộ tín dụng và hoạt động cho vay có quan hệ cùng chiều; giả thuyết H7, nguồn vốn huy động ổn định, hợp lý, phù hợp với kế hoạch tín dụng; giả thuyết H8, công tác thẩm định, theo dõi thu nợ được thực hiện sát sao và nghiêm túc tác động tích cực đến CLTD.

Phương trình mô hình hồi quy tổng thể như sau:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + e$$

Trong đó, Y là biến phụ thuộc: CLTD tại NHTMCP Việt Nam; X là các biến độc lập gồm: X1 (biến Chính sách tín dụng); X2 (biến Quy trình tín dụng); X3 (biến Năng lực quản trị, kiểm soát nội bộ); X4 (biến Công nghệ ngân hàng, thông tin tín dụng); X5 (biến Công tác tổ chức); X6 (biến Cán bộ tín dụng); X7 (biến Huy động vốn); X8 (biến Quản lý rủi ro tín dụng); e là Sai số thống kê.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Áp dụng phương pháp nghiên cứu định tính, phỏng vấn các chuyên gia trong ngành, nhân viên, cán bộ tín dụng của các ngân hàng. Tổng số phiếu phát ra là 700 phiếu tại 20 ngân hàng, số phiếu thu về là 615 phiếu. Sau khi sàng lọc, số phiếu đáp ứng yêu cầu phân tích là 520 phiếu (bảng 2). Áp dụng phương pháp định lượng, dữ liệu thu thập được xử lý thông qua phương pháp thống kê, mô phỏng, phần mềm xử lý dữ liệu SPSS 22.0.

Bảng 2. Tổng hợp số lượng phiếu điều tra theo từng NHTMCP

TT	Tên ngân hàng	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về	Số phiếu đạt yêu cầu phân tích
1	Vietinbank	70	58	57
2	Vietcombank	70	55	51
3	BIDV	65	56	52
4	Sacombank	50	47	47
5	MB	54	54	53
6	VPBank	49	45	34
7	SCB	48	45	33
8	EximBank	41	40	38
9	MaritimeBank	38	37	35
10	Techcombank	35	34	29
11	SHB	29	25	20
12	ACB	26	24	20
13	HDBank	28	27	15
14	LienVietpostBank	24	15	15
15	TPBank	17	16	13
16	VIB	15	14	10
17	SeaBank	14	13	10
18	ABBank	12	10	9
19	OCB	10	10	8
20	BacABank	5	5	4
	Tổng	700	615	520

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Kết quả

Phân tích mẫu theo dữ liệu thu được từ đối tượng cán bộ ngân hàng

Bảng 3. Thống kê đặc điểm cán bộ ngân hàng tham gia khảo sát

Nhóm	Số lượng (người)	Phần trăm (%)
1. Độ tuổi		
18 - 24	60	11,58
25 - 30	236	45,56
31 - 40	170	32,82
41 - 60	52	10,04
Tổng cộng	520	100
2. Giới tính		
Nam	356	68,73
Nữ	162	31,27
Tổng cộng	520	100
3. Kinh nghiệm		
Dưới 1 năm	43	8,3
1 - 5 năm	220	42,47
6 - 10 năm	199	38,42
Trên 10 năm	56	10,81
Tổng cộng	520	100
4. Vị trí công tác		
Chỉ đạo ở hội sở	23	4,44
Quản lý ở cơ sở	80	15,44
Trực tiếp quản lý khách hàng	415	80,12
Tổng cộng	520	100
5. Trình độ học vấn		
Dưới đại học	51	9,85
Đại học	346	66,8
Sau đại học	212	40,93
Tổng cộng	520	100

Kết quả thống kê mẫu (bảng 3) cho thấy, đối tượng cán bộ ngân hàng tham gia trả lời khảo sát chủ yếu ở độ tuổi trẻ (từ 25 đến 30 tuổi), năng động, ham học hỏi, có trình độ học vấn, chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm công tác, vì vậy đảm bảo độ tin cậy khi phân tích, đo lường các dữ liệu nghiên cứu thu thập được.

Phân tích thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến CLTD

Hệ số Cronbach Alpha được sử dụng để đánh giá độ tin cậy thang đo, loại biến không phù hợp. Hệ số tương quan biến tổng là hệ số tương quan của một biến với trung bình các biến khác trong cùng một thang đo. Các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo phải có độ tin cậy Alpha từ 0,60 trở lên (Nunnally và Burnstein, 1994). Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach Alpha cho các yếu tố sau khi đã loại các biến có hệ số tương quan nhỏ hơn 0,3 cho thấy, các biến còn lại đều có độ tin cậy Alpha lớn hơn 0,6 và các biến thành phần có tương quan với tổng lớn hơn 0,3 (bảng 4).

Bảng 4. Kết quả phân tích thang đo cho các yếu tố ảnh hưởng đến CLTD

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan với biến tổng	Cronbach's alpha nếu loại biến
1. Chính sách tín dụng, Alpha = 0,794				
CSTD1	7,46	4,605	0,672	0,680
CSTD2	7,39	5,156	0,611	0,746
CSTD3	7,46	4,713	0,627	0,729
2. Công tác tổ chức, Alpha = 0,819				
CTTC1	11,43	8,996	0,657	0,764
CTTC2	11,35	9,302	0,675	0,757
CTTC3	11,30	9,264	0,637	0,774
CTTC4	11,30	9,564	0,594	0,793
3. Năng lực quản trị, kiểm soát nội bộ, Alpha = 0,826				
NLQT1	11,60	7,458	0,628	0,792
NLQT3	11,63	7,472	0,634	0,789
NLQT4	11,42	7,165	0,677	0,769
NLQT5	11,40	7,618	0,671	0,774
4. Công nghệ ngân hàng, thông tin tín dụng: Alpha = 0,846				
CNNH1	11,30	8,399	0,737	0,783
CNNH2	11,64	8,409	0,577	0,804
CNNH4	11,30	8,209	0,713	0,791
CNNH5	11,40	8,252	0,718	0,789
5. Quản lý rủi ro tín dụng, Alpha = 0,828				
QLRR1	10,91	8,423	0,716	0,758
QLRR2	10,91	8,124	0,713	0,756
QLRR3	11,16	8,164	0,603	0,811
QLRR4	11,05	8,858	0,601	0,807
6. Nguồn vốn huy động, Alpha = 0,763				
NHD1	11,34	8,490	0,553	0,712
NHD2	11,28	7,925	0,567	0,706
NHD3	11,29	8,578	0,612	0,684
NHD4	11,29	8,648	0,524	0,727
7. Quy trình tín dụng, Alpha = 0,817				
QTTD1	10,27	7,287	0,663	0,758
QTTD2	9,86	6,817	0,645	0,768
QTTD3	9,94	7,163	0,617	0,780
QTTD4	10,31	7,875	0,638	0,773
8. Cán bộ tín dụng, Alpha = 0,884				
CBTD1	10,99	10,435	0,767	0,844
CBTD2	10,85	10,850	0,728	0,859
CBTD3	11,01	10,331	0,823	0,823
CBTD4	11,05	10,855	0,678	0,879

Phân tích hồi quy tuyến tính

Hồi quy để xác định cụ thể trọng số của từng yếu tố độc lập tác động đến yếu tố phụ thuộc từ đó đưa ra được phương trình hồi quy. Việc phân tích hồi quy tiếp theo nhằm xác định mối quan hệ tuyến tính giữa các biến với biến phụ thuộc CLTD. Kết quả phân tích hồi quy (bảng 5) cho thấy, hệ số R² điều chỉnh bằng 0,62467 có nghĩa là các biến độc lập trong mô hình giải thích được 62,5% sự biến thiên của biến CLTD, còn lại do các yếu tố ngoài mô hình, như vậy, mô hình hồi quy hoàn toàn phù hợp; ý nghĩa thống kê của các yếu tố P đều nhỏ hơn 0,05 tức là mức ý

nghĩa thống kê trên 95%, như vậy, các yếu tố đều tác động đến CLTD tại NHTMCP.

Bảng 5. Phân tích hồi quy tuyến tính

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta	P (Ý nghĩa thống kê)	VIF
	B	Sai số chuẩn			
(Constant)	-0,798	0,167		0,000	
CSTD	0,192	0,025	0,221	0,000	1,269
CTTC	0,061	0,025	0,067	0,013	1,078
NLQT	0,222	0,034	0,216	0,000	1,698
CNNH	0,160	0,032	0,166	0,000	1,684
QLRR	0,068	0,030	0,070	0,026	1,509
NHD	0,059	0,028	0,061	0,037	1,279
QTTD	0,138	0,029	0,133	0,000	1,148
CBTD	0,256	0,026	0,301	0,000	1,450
R bình phương chưa chuẩn hóa: 0,63225					
R bình phương đã chuẩn hóa: 0,62467					
P(Anova): 0,000					
Durbin-Watson: 1,960					

Như vậy, kết quả kiểm định trên cho thấy, các giả định trong mô hình hồi quy tuyến tính không bị vi phạm, vì vậy, cho phép khẳng định mô hình hồi quy trong nghiên cứu này đã được kiểm định và được chấp nhận. Từ các phân tích định lượng trên, mô hình hồi quy đã chuẩn hóa được thể hiện ở phương trình sau:

$$CLTD = 0,301 CBTD + 0,221 CSTD + 0,216 NLQT + 0,166 CNNH + 0,135 QTTD + 0,070 QLRR + 0,067 CTTC + 0,061 NHD$$

4.2. Thảo luận

Thông qua mô hình hồi quy, sự tác động của các yếu tố đến CLTD sắp xếp theo thứ tự giảm dần cụ thể như sau:

Yếu tố Cán bộ tín dụng

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, trọng số Beta chuẩn hóa của yếu tố Cán bộ tín dụng được đánh giá là quan trọng nhất, ảnh hưởng đến CLTD vì có hệ số Beta lớn nhất (với $\beta = 0,301$). Điều này có nghĩa là trong điều kiện các yếu tố khác không đổi Cán bộ tín dụng được đánh giá càng cao thì hoạt động cho vay càng tốt. Phẩm chất đạo đức và trình độ chuyên môn của cán bộ ngân hàng tỷ lệ thuận với CLTD. Khi yếu tố Cán bộ tín dụng tăng lên hoặc giảm xuống 01 đơn vị thì CLTD của ngân hàng cũng tăng lên hoặc giảm xuống 0,301 đơn vị. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với thực trạng hiện nay, nhiều vụ án tham nhũng tại các ngân hàng lớn như BIDV, Agribank, DongAbank gây thất thoát tiền, nợ xấu... phần lớn đều do đạo đức cán bộ ngân hàng.

Yếu tố Chính sách tín dụng

Trọng số Beta chuẩn hóa của yếu tố này lớn thứ hai với $\beta = 0,221$, cho thấy Chính sách tín dụng có tác động mạnh thứ hai đến CLTD cho vay của ngân hàng. Chính sách tín dụng được đánh giá càng cao, hợp lý, hiệu quả thì hoạt động cho vay càng tốt và ngược lại. Điều này có nghĩa là trong điều kiện các yếu tố khác không đổi thì Chính sách tín dụng của ngân hàng đối với khách hàng nâng lên hoặc

giảm xuống 01 đơn vị thì CLTD của ngân hàng cũng tăng lên hoặc giảm xuống 0,221 lần. Thực tế hiện nay, ngân hàng có chính sách đầu tư vào đối tượng vay vốn chưa tìm hiểu kỹ như: đầu tư vào cho vay đóng sà lan, đầu tư vào bất động sản, các dự án BOT... sẽ gây ra rủi ro tín dụng.

Bảng 6. Phân tích kết quả kiểm định các yếu tố ảnh hưởng đến CLTD

Yếu tố	Kết quả phân tích
Năng lực quản trị , $\beta = 0,216$	Nhân sự quản lý của ngân hàng có kiến thức và kinh nghiệm tốt, quy trình kiểm tra, kiểm soát nội bộ chặt chẽ, khoa học, thực hiện thường xuyên ảnh hưởng tích cực đến CLTD. Nhìn tổng quát chung theo các đánh giá của NHTMCP tại Việt Nam khâu kiểm tra, giám sát rất quan trọng. Nếu khâu này làm tốt hơn thì những tiêu cực phát sinh tại ngân hàng sẽ giảm, hạn chế bớt rủi ro trong hoạt động của ngân hàng.
Công nghệ ngân hàng , $\beta = 0,166$	Trang thiết bị công nghệ hiện đại, phần mềm đánh giá tín dụng ngân hàng an toàn và tin cậy, nguồn thông tin của ngân hàng đa dạng, có độ chính xác cao tác động tích cực đến CLTD.
Quy trình tín dụng , $\beta = 0,133$	Quy chế, quy trình tín dụng rõ ràng, chi tiết và được sự tuân thủ của cán bộ tín dụng có tác động tích cực đến CLTD.
Quản lý rủi ro , $\beta = 0,070$	Công tác thẩm định, theo dõi thu nợ được thực hiện sát sao và nghiêm túc tác động tích cực đến CLTD.
Công tác tổ chức , $\beta = 0,067$	Công tác tổ chức phù hợp về mặt số lượng, chất lượng, tính chuyên môn hóa càng cao có tác động tích cực đến CLTD.
Nguồn vốn huy động , $\beta = 0,061$	Nguồn vốn huy động ổn định, hợp lý, phù hợp với kế hoạch tín dụng thì CLTD cũng tăng lên.

Phân tích sự tác động của các yếu tố còn lại được tác giả trình bày trong bảng 6.

5. KHUYẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN

Dựa vào kết quả nghiên cứu trên, tác giả đưa ra một số khuyến nghị đối với các NHTM nhằm nâng cao CLTD như sau:

Một là, nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng

(i) Không nên bố trí những cán bộ thuộc diện hợp đồng ngắn hạn làm công tác tín dụng; nên bố trí cán bộ tín dụng phụ trách theo từng nhóm khách hàng; luân chuyển cán bộ tín dụng trong quá trình công tác từ 6 tháng đến 1 năm. Đồng thời, kiểm tra chéo chất lượng cán bộ tín dụng giữa các chi nhánh với nhau nhằm giúp lãnh đạo đánh giá được điểm mạnh, điểm yếu của cán bộ tín dụng. Cần xây dựng các tiêu chí cụ thể trong việc đánh giá năng lực chuyên môn của cán bộ tín dụng như: số lượng khách hàng quản lý, dư nợ, số món vay, thời gian hoàn tất một khoản tín dụng. (ii) Thường xuyên tập huấn, triển khai công văn mới kịp thời cho cán bộ ngân hàng, kiểm tra lại kiến thức nghiệp vụ dưới dạng: thi công tác nghiệp vụ, kiểm tra phong cách giao dịch và trình độ của nhân viên xem có chuyên nghiệp so với các NHTM khác hay không, còn khiếm khuyết chỗ nào. Bên cạnh đó, thường xuyên kiểm tra giám sát những khoản vay của cán bộ tín dụng xem cán bộ có thực hiện đúng như quy trình cho vay hay không? Kiểm

soát nội bộ thông qua việc kiểm tra các chi nhánh, phòng giao dịch về tính pháp lý, đồng thời dành nhiều thời gian tái thẩm định các món vay, tiếp xúc với khách hàng để hiểu rõ hơn về tình hình kinh doanh của khách hàng, cũng như hiểu rõ hơn về cán bộ của ngân hàng. Từ đó trình cấp lãnh đạo có biện pháp xử lý kịp thời, hạn chế rủi ro thất thoát vốn vay của ngân hàng, kịp thời xử lý những sai phạm của nhân viên (như cho vay sai mục đích sử dụng vốn, trục lợi từ việc cho vay khách hàng...).

Hai là, hoàn thiện chính sách, quy trình tín dụng

Bám sát toàn quy trình tín dụng cho vay đã được đề ra, không được vận dụng hay bỏ sót một quy trình nào. Thường thì một chính sách, quy trình tín dụng phải luôn thay đổi, cập nhật thông tin mới, đưa ra chính sách mới theo kịp với xu hướng phát triển kinh tế địa phương, kinh tế đất nước. Lãnh đạo ngân hàng nên quan tâm sâu sát với tình hình thực tế địa bàn mình quản lý để kịp thời đưa ra chính sách, kiến nghị với cấp trên cho phù hợp, giúp cho việc điều hành bộ máy của ngân hàng hoạt động tốt hơn.

Ba là, công tác thu thập, xử lý thông tin

Ngoài nguồn thông tin do khách hàng cung cấp, các cán bộ tín dụng, cán bộ thẩm định cần phải khai thác thông tin tối đa từ nhiều nguồn khác nhau như thông tin từ bạn hàng, đối tác, trung tâm thông tin tín dụng để so sánh đối chiếu các nguồn thông tin, số liệu với nhau. Trên cơ sở đó, phát hiện những mâu thuẫn trong số liệu mà khách hàng cung cấp từ đó chỉ ra mức độ tin cậy của nguồn thông tin. Khi thực hiện cho vay bất cứ khách hàng nào yêu cầu bắt buộc đối với cán bộ tín dụng và cán bộ thẩm định là phải đến tận nơi ở của khách hàng, đến tận dự án hoặc khu vực sản xuất kinh doanh để thu thập những thông tin trực tiếp. Trên cơ sở đó có những đánh giá trực quan về giá trị tài sản bảo đảm, mục đích vay vốn, phương án vay vốn...

Bốn là, tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ

Sau khi phát tiền vay xong, ngân hàng luôn phải đảm bảo nắm chắc được tình hình hoạt động của khách hàng vay vốn cũng như các khoản đã cho vay đang được sử dụng như thế nào. Điều này có ý nghĩa quan trọng đến sự an toàn và hiệu quả của các khoản cho vay. Ngân hàng nên yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin về kết quả kinh doanh kèm theo số tiền trả nợ định kỳ. Các khoản nợ gốc lớn trước khi đến hạn, cần nhắc nhở xem liệu khách hàng có thể trả nợ đúng hạn hay không. Nếu phát hiện không có khả năng trả nợ thì ngân hàng cần điều tra ngay và đưa ra các biện pháp kịp thời. Bên cạnh việc kiểm tra khách hàng, cần phải kiểm tra, kiểm soát nội bộ một cách thường xuyên, nghiêm túc dựa trên quan điểm phòng chống sai sót là chủ yếu. Thực hiện kiểm tra việc lập hồ sơ tín dụng đảm bảo tính pháp lý, kiểm tra thời hạn cho vay, thời hạn gia hạn nợ... để chắc chắn rằng hoạt động tín dụng đã được bảo đảm về mặt nội bộ./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, tập 1, Nhà xuất bản Hồng Đức.
- [2]. Nguyễn Văn Tiến, Nguyễn Thu Thủy, (2014). *Nguyên lý và nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Thống kê.
- [3]. Bùi Trung Kiên, *Mô hình nghiên cứu và kiểm định sự tin cậy thang đo lường trong mô hình nghiên cứu*, nghiencuudinhluong.com
- [4]. Đinh Thu Hương, Phan Đăng Lưu, (2014). *Hoàn thiện mô hình tổ chức quản trị rủi ro tín dụng tại Agribank nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh trong hội nhập quốc tế*, Tạp chí Ngân hàng số 5/2014.
- [5]. Nguyễn Thị Loan, (2012). *Nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng tại các Ngân hàng thương mại Việt Nam*, Tạp chí Ngân hàng, số 1+2, tháng 1/2012.
- [6]. Wang Junbo, Wu Chunchi (2015). *Liquidity, credit quality, and the relation between volatility and trading activity: Evidence from the corporate bond market*. Journal of Banking & Finance. Volume 50, January 2015: 183-203.
- [7]. Altman, (2003). *The use of Credit Scoring Models and the Importance of a credit culture*, NY University.
- [8]. Holstius, K., and Kaynak, E., (1995). *Retail Banking in Nordic Countries: The Case of Finland*. International Journal of Bank Marketing, 13(8): 10-20.